

SKRIPSI

**PENGARUH FREKUENSI KEJADIAN NEGATIF
TERHADAP FREKUENSI PENGGUNAAN
*RIDESOURCING***



**NADYA SISILIA SANNY
NPM : 2015410161**

PEMBIMBING: Tri Basuki Joewono, Ph.D.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNI 2019**

SKRIPSI

**PENGARUH FREKUENSI KEJADIAN NEGATIF
TERHADAP FREKUENSI PENGGUNAAN
*RIDESOURCING***



**NADYA SISILIA SANNY
NPM : 2015410161**

PEMBIMBING: Tri Basuki Joewono, Ph.D.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNI 2019**

SKRIPSI

**PENGARUH FREKUENSI KEJADIAN NEGATIF
TERHADAP FREKUENSI PENGGUNAAN
*RIDESOURCING***



**NADYA SISILIA SANNY
NPM : 2015410161**

**BANDUNG, JUNI 2019
PEMBIMBING:**

Tri Basuki Joewono, Ph.D.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNI 2019**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama lengkap : Nadya Sisilia Sanny

NPM : 2015410161

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: **Pengaruh Frekuensi Kejadian Negatif Terhadap Frekuensi Penggunaan *Ridesourcing*** adalah karya ilmiah yang bebas plagiat. Jika di kemudian hari terdapat plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bandung, Juni 2019



Nadya Sisilia Sanny

2015410161

PENGARUH FREKUENSI KEJADIAN NEGATIF TERHADAP FREKUENSI PENGGUNAAN *RIDESOURCING*

**Nadya Sisilia Sanny
NPM: 2015410161**

Pembimbing: Tri Basuki Joewono, Ph.D.

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS TEKNIK PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
(Terakreditasi Berdasarkan SK BAN-PT Nomor: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)
BANDUNG
JUNI 2019**

ABSTRAK

Munculnya layanan transportasi baru yang dikenal dengan *ridesourcing* telah mempermudah masyarakat melakukan mobilitas. Sebagai moda transportasi baru di Kota Bandung, maka faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan moda transportasi ini menjadi hal yang menarik untuk dibahas. Salah satu faktor yang mempengaruhi pemilihan moda transportasi adalah frekuensi kejadian negatif yang terjadi pada saat menggunakan *ridesourcing*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh frekuensi kejadian negatif terhadap frekuensi penggunaannya berdasarkan tujuan perjalanan. Penelitian ini menggunakan data sekunder hasil penyebaran kuesioner di Kota Bandung. Analisis dilakukan dengan metode regresi ordinal dan dilakukan pada dua tujuan perjalanan. Analisis menunjukkan bahwa perlakuan dari petugas dan kejadian negatif yang menghambat waktu perjalanannya cenderung terjadi pada pengguna jasa dengan frekuensi penggunaan yang rendah. Model dengan penambahan faktor karakteristik pengguna dan penggunaannya dapat memperbaiki model dalam menjelaskan pengaruh kejadian negatif.

Kata kunci: *ridesourcing*, transportasi *online*, kejadian negatif, metode regresi ordinal.

INVESTIGATING THE IMPACT OF NEGATIVE INCIDENTS FREQUENCY TOWARDS THE FREQUENCY OF RIDESOURCING USAGE

**Nadya Sisilia Sanny
NPM: 2015410161**

Advisor: Tri Basuki Joewono, Ph.D.

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ENGINEERING DEPARTMENT OF CIVIL
ENGINEERING**

(Accredited by SK BAN-PT Number: 1788/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)

**BANDUNG
JUNE 2019**

ABSTRACT

The development of new transportation service known as ridesourcing has made it easier for people to do mobility. As a new mode of transportation in the city of Bandung, the factors that affect the choice of transportation mode are one of the interesting things to be discussed. One of the factors that may affect the choice of transportation mode is the frequency of negative incidents that occurred when using ridesourcing. The purpose of this study is to analyze the frequency of negative incidents on the frequency of their use based on the destination of the trip. This study used a secondary data from the results of questionnaires conducted in the city of Bandung. The analysis was performed with ordinal regression method and performed on two travel destinations. Analysis showed that the treatment of drivers and negative events that hinder travel time tends to occurred in service users with a low frequency of use. The model with the addition of user characteristics and usage characteristics improves the model in explaining the impact of negative incidents.

Keywords: ridesourcing, online transportation, negative incidents, ordinal regression method.

PRAKATA

Puji dan syukur yang setinggi-tingginya penulis panjatkan ke hadapan Allah SWT yang telah memberikan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ‘Pengaruh Frekuensi Kejadian Negatif Terhadap Frekuensi Penggunaan *Ridesourcing*’ tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi Sarjana Teknik Sipil di Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik, Universitas Katolik Parahyangan.

Selama proses pengerjaan, berbagai hambatan ditemukan dan dihadapi oleh penulis. Penulis menyadari bahwa berkat bantuan, saran, kritik, dan motivasi dari berbagai pihak, mulai dari tahap persiapan hingga pada tahap akhir penyusunan skripsi, telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Tri Basuki Joewono, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran untuk memberikan kritik, saran, serta membimbing penulis dari awal hingga akhir proses penyelesaian skripsi;
2. Bapak Aloysius Tjan Hin Hwie, Ir., M.T., Ph.D., selaku Ketua Komunitas Bidang Ilmu Teknik Transportasi dan dosen penguji yang bersedia memberikan masukan dan kritik yang membangun;
3. Bapak Santoso Urip Gunawan, Ir., M.T., dan Bapak Tilaka Wasanta, S.T., M.T., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan kritik yang membangun bagi penulis;
4. Keluarga tercinta, Bapak Sanny Tenggarahardja, Ibu Silawati Arta, Audrey Aditya Sanny S.I.Kom., dan Astrid Kania Sanny S.E. yang selalu memberikan dukungan dan doa-nya;
5. Ananda Iskandarsyah Putra, yang selalu mendukung dan memberikan motivasi serta kesabaran yang tak terbatas selama kegiatan perkuliahan dan penulisan skripsi;
6. Oktaviani Riandiatmi dan Fadhila Meylinda, selaku teman seperjuangan yang tiada henti memberi dukungan dan membantu penulis untuk tetap teguh untuk melanjutkan penulisan skripsi;

7. Bapak Prayoga Luthfi Hadi S.T., untuk memberikan panduan dan berbagi ilmu kepada penulis sepanjang penulisan skripsi;
8. Mahasiswa Teknik Sipil Universitas Katolik Parahyangan Angkatan 2015, yang telah bersama-sama berbagi kesenangan dan cerita;
9. Serta seluruh rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan saran, dukungan, dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi semua orang yang membacanya.

Bandung, Juni 2019



Nadya Sisilia Sanny

2015410161

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1-1
1.1. Latar Belakang.....	1-1
1.2. Inti Permasalahan.....	1-3
1.3. Tujuan Penelitian.....	1-4
1.4. Pembatasan Masalah.....	1-4
1.5. Metode Penelitian.....	1-5
BAB 2 STUDI PUSTAKA.....	2-1
2.1. Perjalanan.....	2-1
2.2. Kepuasan Perjalanan (<i>Travel Satisfaction</i>).....	2-2
2.3. Kejadian Negatif.....	2-3
2.4. <i>Ridesourcing</i>	2-5
2.5. Regulasi mengenai <i>Ridesourcing</i>	2-6
2.6. Metode Regresi Ordinal.....	2-11
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	3-1
3.1. Teknik Pengumpulan Data.....	3-1
3.2. Variabel Studi.....	3-4
BAB 4 ANALISIS DATA.....	4-1

4.1. Data Karakteristik Pengguna dan Penggunaan <i>Ridesourcing</i>	4-1
4.2. Data Frekuensi Kejadian Negatif	4-7
4.3. Estimasi Model Regresi Ordinal	4-9
4.3.1. Hasil Estimasi Model Perjalanan Menuju Tempat Kerja / Sekolah ..	4-9
4.3.2. Hasil Estimasi Model Perjalanan untuk Menuju Bandara / Stasiun / Terminal.....	4-14
4.3.3. Hasil Estimasi Model Perjalanan Menuju Tempat Kerja / Sekolah dengan Karakteristik Pengguna dan Penggunaannya	4-18
4.3.4. Hasil Estimasi Model Perjalanan Perjalanan untuk Menuju Bandara / Stasiun / Terminal dengan Karakteristik Pengguna dan Penggunaannya	4-21
4.4. Diskusi.....	4-24
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
5.1. Kesimpulan.....	5-1
5.2. Saran.....	5-2
DAFTAR PUSTAKA	xiii

DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

α	= Tingkat signifikansi yang digunakan
β	= Koefisien regresi dari variabel bebas
θ	= Rasio probabilitas
χ^2	= Chi-square
%	= Persen
D	= Deviasi
D_i	= Karakteristik pengguna dan penggunaan ke-i
df	= Derajat kebebasan
e	= Eksponen
ICT	= <i>Information, communication, and technology</i>
$L(\hat{B})$	= Fungsi <i>log likelihood</i> untuk model dengan parameter yang diestimasi
$L(B^{(0)})$	= Fungsi <i>log likelihood</i> untuk <i>threshold</i>
ln	= Logaritma natural
n	= Ukuran sampel
N	= Ukuran populasi
N_i	= Frekuensi kejadian negatif ke-i
prob	= Probabilitas
R^2	= Koefisien determinasi
R^2_{CS}	= Cox and Snell R^2
R^2_M	= McFadden's R^2
R^2_N	= Nagelkerke's R^2
Sig.	= Signifikansi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Alir Studi	1-6
Gambar 2.1 Pandangan Responden Terhadap Tiga Produk	2-12
Gambar 3.1 Contoh Kuesioner	3-2
Gambar 3.2 Pembagian Wilayah Kota Bandung	3-3
Gambar 4.1 Usia Responden	4-2
Gambar 4.2 Durasi Menunggu Kedatangan <i>Ridesourcing</i>	4-4
Gambar 4.3 Waktu Tempuh Perjalanan Menggunakan <i>Ridesourcing</i>	4-5
Gambar 4.4 Moda Transportasi Jika Tidak Menggunakan <i>Ridesourcing</i>	4-6

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jenis <i>Link Function</i>	2-12
Tabel 2.2 Contoh Model <i>Parameter Estimates</i>	2-14
Tabel 2.3 Contoh Uji <i>Paralell Lines</i>	2-15
Tabel 2.4 Contoh Uji <i>Goodness of Fit</i>	2-16
Tabel 2.5 Contoh Uji <i>Model Fitting Information</i>	2-16
Tabel 2.6 Contoh Uji <i>Pseudo R-Square</i>	2-17
Tabel 3.1 Pembagian Kuesioner pada Setiap Wilayah.....	3-3
Tabel 3.2 Indikator Variabel Frekuensi Kejadian Negatif	3-4
Tabel 3.3 Indikator Variabel Karakteristik Pengguna dan Penggunaan	3-5
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	4-1
Tabel 4.2 Jenis Pekerjaan Responden	4-2
Tabel 4.3 Pendapatan Total Keluarga Responden Per Bulan.....	4-2
Tabel 4.4 Pengalaman Responden Menggunakan <i>Ridesourcing</i>	4-3
Tabel 4.5 Jumlah Aplikasi <i>Ridesourcing</i> yang Dimiliki di <i>Smartphone</i>	4-3
Tabel 4.6 Pengalaman Menggunakan <i>Ridesourcing</i>	4-4
Tabel 4.7 Biaya Perjalanan Menggunakan <i>Ridesourcing</i>	4-5
Tabel 4.8 Waktu Tempuh Menggunakan <i>Ridesourcing</i> Dibanding dengan Transportasi Utama	4-6
Tabel 4.9 Jumlah Saudara / Teman / Keluarga yang Umumnya Berpergian Bersama Menggunakan <i>Ridesourcing</i>	4-6
Tabel 4.10 Frekuensi Penggunaan <i>Ridesourcing</i> Berdasarkan Tujuan Perjalanan	4-7
Tabel 4.11 Frekuensi Kejadian Negatif yang Dialami Responden	4-8
Tabel 4.12 Uji Kesesuaian Model Perjalanan Menuju Tempat Kerja / Sekolah.....	4-10
Tabel 4.13 Estimasi Regresi Ordinal Model Perjalanan Menuju Tempat Kerja / Sekolah	4-12
Tabel 4.14 Uji Kesesuaian Model Perjalanan untuk Menuju Bandara / Stasiun / Terminal.....	4-15
Tabel 4.15 Estimasi Regresi Ordinal Model Perjalanan untuk Menuju Bandara / Stasiun / Terminal	4-16

Tabel 4.16 Uji Kesesuaian Model Perjalanan Menuju Tempat Kerja / Sekolah dengan Karakteristik.....	4-18
Tabel 4.17 Estimasi Regresi Ordinal Model Perjalanan Menuju Tempat Kerja / Sekolah dengan Karakteristik.....	4-19
Tabel 4.18 Uji Kesesuaian Model Perjalanan untuk Menuju Bandara / Stasiun / Terminal dengan Karakteristik	4-21
Tabel 4.19 Estimasi Regresi Ordinal Model Perjalanan untuk Menuju Bandara / Stasiun / Terminal dengan Karakteristik.....	4-23

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Contoh Pertanyaan Kuesioner Yang Digunakan Dalam Analisis	L1-1
LAMPIRAN 2 Data Karakteristik Pengguna Dan Penggunaan	L2-1
LAMPIRAN 3 Data Frekuensi Kejadian Negatif	L3-1

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan angkutan publik merupakan hal yang bermanfaat karena dapat menjadi salah satu usaha untuk menekan kemacetan lalu lintas (Tahir, 2005). Manfaat lain yang dapat diperoleh dari menggunakan angkutan publik adalah mengurangi waktu perjalanan, mengurangi pencemaran lingkungan, dan memberikan kontribusi untuk masalah yang terkait dengan konsumsi energi (Jou dan Chen, 2014). Pernyataan tersebut selaras dengan pernyataan Tuan dan Mateo-Babiano (2013) yang menyebutkan bahwa angkutan publik dapat berfungsi sebagai moda transportasi alternatif yang dapat mengurangi waktu tempuh perjalanan dan sekaligus mampu menerobos kemacetan di kota-kota besar di Asia.

Keputusan pemilihan moda transportasi bergantung pada preferensi dan persepsi (Joewono dan Kubota, 2007) serta kualitas moda transportasi yang tersedia untuk melakukan perjalanan (Pratama, 2012). Dengan memilih moda transportasi berupa angkutan publik, maka seharusnya kemacetan dan masalah lainnya dapat dikurangi. Agar penggunaan angkutan publik meningkat, maka pelayanan yang diberikan harus dirancang sedemikian rupa sehingga dapat menarik minat pengguna jasa potensial (Joewono et al., 2010). Pelayanan yang diberikan dapat berupa kemudahan untuk mengakses transportasi secara *online* dengan bantuan ICT.

ICT (*information, communication, and technology*) merupakan salah satu elemen pendukung yang dapat meningkatkan pelayanan angkutan umum dengan cara mempermudah akses pengguna jasa melalui aplikasi *online*. Jasa transportasi berbasis aplikasi *online* ini (biasa disebut dengan transportasi *online* atau *ridesourcing*) menghubungkan pengguna jasa dengan penyedia jasa melalui *mobile-apps*. Hal ini dinilai mampu menjawab kebutuhan konsumen akan kemudahan mengakses moda transportasi, terutama di kota-kota besar di Indonesia (YLKI, 2017).

Transportasi *online* atau *ridesourcing* adalah terminologi yang digunakan untuk menjelaskan jasa transportasi berbasis aplikasi di perangkat komunikasi cerdas (*smartphone*) untuk memesan dan membayar layanan kendaraan (Dawes, 2015). Menurut Srinivas (2015), *ridesourcing* menyediakan aksesibilitas yang akan mendorong pengguna kendaraan pribadi untuk menggunakan *ridesourcing*. Saat ini ada beberapa layanan *ridesourcing* yang tengah berkembang di Indonesia, antara lain; Go-Jek, dan Grab. Pelayanan yang ditawarkan oleh transportasi *online* bukan hanya sekedar ojek *online* sebagai jasa angkutan ojek yang mengantar penumpang ke tempat tujuan, namun terdapat juga layanan lainnya seperti pengantaran makanan (*food delivery*) dan taksi *online*.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2018), hingga akhir tahun 2017 tercatat bahwa terdapat 1.328.783 unit sepeda motor di Kota Bandung. Data yang dimiliki Kemenhub menunjukkan bahwa jumlah pengemudi yang dimiliki satu perusahaan penyedia transportasi *online* mencapai 175.000 orang (Kontan.co.id, 2018). Semakin banyak pengemudi kendaraan bermotor yang bergabung dengan transportasi *online* dapat mengakibatkan semakin banyaknya kejadian-kejadian negatif yang terjadi pada saat menggunakan jasa transportasi *online*. Contohnya kejadian negatif yang diceritakan oleh Kennedy Jennifer Dhillon dan Theresia Magdalena terkait dengan pelayanan transportasi *online* (Go-Jek) yang menyangkut perlakuan dari petugas, pelayanan konsumen, keamanan, kenyamanan, serta keselamatan (Tribunnews.com, 2017 dan Tribunstyle.com, 2016).

Kejadian-kejadian negatif yang terjadi bisa berasal dari berbagai aspek dan dapat terjadi kepada pengguna jasa maupun penyedia jasa (Yustika, 2018). Kejadian negatif yang dialami oleh pengguna jasa bisa menimbulkan persepsi yang buruk terhadap *ridesourcing*. Padahal para pengguna jasa memilih moda transportasi berdasarkan persepsinya terhadap moda transportasi tersebut (Joewono dan Kubota, 2007). Hal ini berarti pemilihan moda transportasi secara tidak langsung dipengaruhi oleh persepsi pengguna jasa. Jika pengguna jasa banyak mengalami kejadian negatif, maka pengguna jasa transportasi akan berusaha mencari moda transportasi lain untuk mengatasinya (Kittelsohn & Associates, 2003).

Transportation Research Board (TRB) (1999) mengungkapkan bahwa untuk perusahaan penyedia jasa transportasi, tujuan yang terpenting adalah

meningkatkan kepuasan pelanggan yang berarti peningkatan penggunaan, menarik pengguna jasa potensial, dan mendapat citra publik yang positif. Tujuan tersebut dapat diperoleh jika kepuasan pelanggan terpenuhi. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan maka pengalaman mengenai kejadian negatif yang terjadi pada saat melakukan perjalanan menjadi penting untuk diatasi. Namun, pengalaman mengenai kejadian negatif, yang umumnya diekspresikan dalam bentuk keluhan, biasanya tidak dipertimbangkan, terutama di negara-negara berkembang (Joewono and Kubota, 2007). Keluhan tersebut seharusnya tidak boleh dilihat hanya sebagai refleksi negatif pada sebuah produk atau layanan, melainkan sebagai indikator untuk melakukan perbaikan (Silkunas, 1993) karena frekuensi terjadinya suatu kejadian negatif adalah penentu yang mungkin menentukan kesetiaan pengguna jasa (Friman and Gärling, 1999). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menggunakan *ridesourcing* dengan harapan untuk menghindari kejadian negatif yang mengakibatkan ketidakpuasan. Maka dari itu frekuensi terjadinya kejadian negatif menjadi salah satu penentu seseorang untuk memilih moda transportasi yang akan digunakan.

Ridesourcing kerap dijadikan bahan penelitian di Indonesia namun studi atas frekuensi kejadian negatif yang dialami oleh penumpang serta pengaruhnya terhadap frekuensi penggunaan transportasi *online* sejauh ini belum banyak ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman atau kejadian negatif yang dialami oleh pengguna dan hubungannya dengan kesetiaan atau frekuensi menggunakan transportasi *online*. Diharapkan studi ini dapat menjadi sebuah indikator untuk melakukan perbaikan terhadap pelayanan transportasi *online*.

1.2. Inti Permasalahan

Rayle et al. (2014) mengatakan bahwa layanan *ridesourcing* menuai kritik yang menyuarakan bahwa *ridesourcing* membahayakan keselamatan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi dikarenakan layanan *ridesourcing* melibatkan dua orang asing dengan tujuan untuk melakukan perjalanan. Pada saat dua orang yang asing melakukan perjalanan, maka besar kemungkinan terjadinya kejadian-kejadian negatif di perjalanan tersebut. Frekuensi terjadinya suatu kejadian negatif tersebut

adalah penentu kepuasan pengguna jasa yang nantinya akan berpengaruh pada frekuensi penggunaan (Friman and Gärling, 1999).

Studi mengenai permasalahan pada saat menggunakan layanan transportasi berbasis *online* sejauh ini belum banyak dilakukan. Oleh karena itu studi ini dilakukan untuk menganalisis melalui pengalaman kejadian negatif yang dialami oleh pengguna jasa *ridesourcing* dan kaitannya terhadap frekuensi penggunaan *ridesourcing*.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian dalam studi ini adalah:

1. Mendeskripsikan karakteristik pengguna dan karakteristik penggunaan, serta frekuensi penggunaan berdasarkan tujuan perjalanan.
2. Menganalisis pengaruh frekuensi kejadian negatif yang dialami dengan frekuensi penggunaan *ridesourcing* berdasarkan tujuan perjalanan.
3. Menganalisis pengaruh frekuensi kejadian negatif dan karakteristik pengguna serta karakteristik penggunaan dengan frekuensi penggunaan *ridesourcing* berdasarkan tujuan perjalanan.

1.4. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di kota Bandung.
2. Data yang digunakan adalah data sekunder berupa kuesioner yang diisi oleh responden dan merupakan bagian dari studi yang dilakukan oleh Joewono (2018), dengan variabel yang dibahas adalah frekuensi penggunaan berdasarkan tujuan perjalanan, karakteristik pengguna, karakteristik penggunaan, dan frekuensi kejadian negatif.
3. Moda transportasi yang dibahas adalah *ridesourcing*, dengan kendaraan yang digunakan dapat berupa kendaraan roda dua atau roda empat.
4. Karakteristik pengguna yang dibahas meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendapatan total keluarga perbulan-nya. Karakteristik penggunaan yang dibahas meliputi jumlah aplikasi *ridesourcing* di *smartphone*, pengalaman menggunakan *ridesourcing*, durasi menunggu, waktu tempuh, biaya perjalanan,

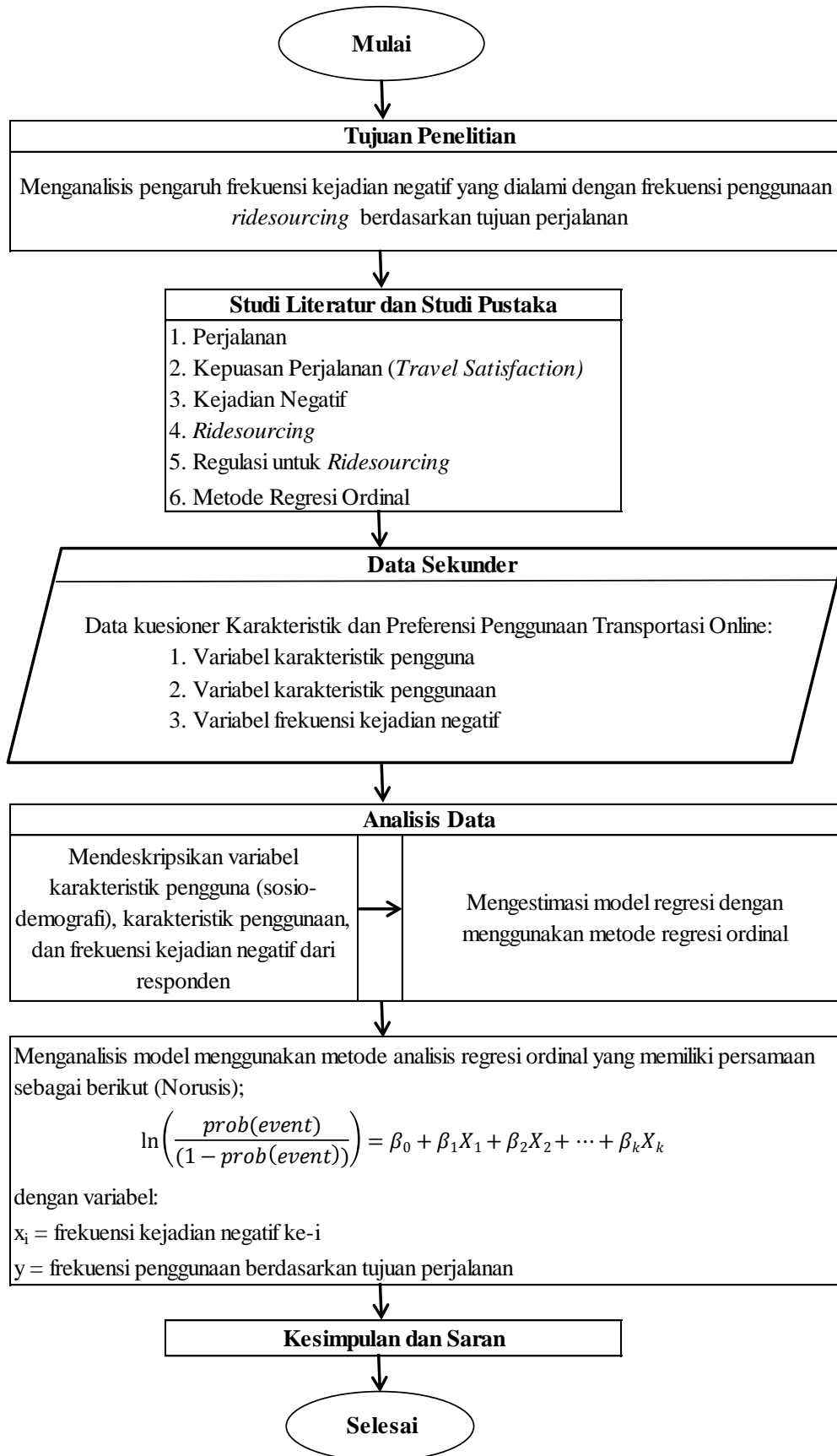
waktu tempuh dibanding transportasi utama, dan jumlah orang yang berpergian bersama.

5. Aspek kejadian negatif yang dibahas adalah kemudahan untuk menggunakan transportasi *online*, keterandalan, perlakuan dari petugas, informasi, kondisi kendaraan, pelayanan konsumen, serta aspek keamanan dan keselamatan.
6. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi ordinal.

1.5. Metode Penelitian

Kegiatan penelitian dimulai dengan penyusunan latar belakang penelitian yang dilanjutkan dengan perumusan permasalahan penelitian dan tujuannya. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai karakteristik dan preferensi pengguna transportasi *online*. Karakteristik penggunaan yang dibahas adalah frekuensi menggunakan *ridesourcing* berdasarkan tujuan perjalanannya dan preferensi pengguna yang dibahas dalam penelitian ini yaitu frekuensi kejadian negatif yang dialami oleh pengguna.

Kegiatan penelitian dilanjutkan dengan mengkaji pustaka untuk memperkuat landasan teori dan konsep yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Kajian pustaka mencakup definisi perjalanan, kepuasan perjalanan (*travel satisfaction*), kejadian negatif, definisi, cara kerja, dan regulasi yang diterbitkan mengenai *ridesourcing*, dan metode regresi ordinal. Metode regresi ordinal digunakan untuk memperoleh hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Setelah mengkaji pustaka dilakukan pengambilan data berupa data sekunder yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terkait *ridesourcing* di Kota Bandung dan dianalisis menggunakan metode regresi ordinal. Untuk menjelaskan keseluruhan proses penelitian yang dilakukan, maka dibuat diagram alir yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Diagram Alir Studi